

## NOTAT

# Opsummering af tilsynet med Udbetaling Danmark for 2021

8. februar 2023

J.nr. 22/05283 - 2022-6526

YS  
JAM

---

### Tilsyn

I dette notat skitseres de overordnede resultater af tilsynet for 2021. Tilsynsforpligtelsen med Udbetaling Danmark er et lovfastlagt tilsyn, der følger af § 19 i lov om Udbetaling Danmark. Efter denne bestemmelse fører beskæftigelsesministeren, i samarbejde med en række andre ressortministerier, tilsyn med bestyrelsen for Udbetaling Danmark. Der er tale om et overordnet tilsyn med, om Udbetaling Danmarks bestyrelse driver Udbetaling Danmark i overensstemmelse med lovgivningen. Tilsynet skal således ikke kontrollere eller monitorere den daglige drift i Udbetaling Danmark, da dette er bestyrelsens opgave.

### Tilsynets fokusområder

Tilsynets fokus er effektiv administration, borgernes retssikkerhed, forbedret borgerservice gennem digitalisering og bedre kontrol samt korrekt udbetaling af ydelser.

1. Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud.
2. Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen
3. Forbedret borgerservice gennem en digital ydelsesadministration og digital selvbetjening
4. Bedre kontrol med fokus på forebyggelse af snyd og fejludbetalinger.

### Tilsynsmateriale

Tilsynets vurdering af, om bestyrelsen udfører sit hverv i overensstemmelse med lovgivningen, baseres hovedsageligt på de lovfaste tilsynsleverancer. Tilsynet tilrettelægges som et årligt tilsyn baseret på Udbetaling Danmarks årsrapport, Udbetaling Danmarks beretning til tilsynet, revisionsprotokollater fra intern og ekstern revision samt en redegørelse fra de relevante klageinstanser om kvaliteten i sagsbehandlingen og bestyrelsens bemærkninger til disse redegørelser samt en række nøgletal vedr. Udbetaling Danmark. I det omfang tilsynet bliver opmærksomt på særlige udfordringer i Udbetaling Danmark, kan tilsynet anmode bestyrelsen om en hyppigere opfølgning.

### Tilsynsproces

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering har i september 2022 sendt tilsynsbrev for 2021 med spørgsmål til bestyrelsen for Udbetaling Danmark. Udbetaling Danmarks bestyrelse og administration har svaret på spørgsmålene efter bestyrel-

sesmødet i oktober 2022. Derefter har styrelsen vurderet bestyrelsens og administrationens svar på tilsynets spørgsmål i et brev, som sendes til bestyrelsen for Udbetaling Danmark.

Tilsynet afslutter tilsynet for år 2021 med et brev til bestyrelsen, da tilsynet overordnet set er tilfreds med svarene på tilsynsbrevet. Tilsynsbrevet, nøgletalstaberne og bestyrelsens svar for tilsynsåret 2021 vil snarest blive offentliggjort på Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings hjemmeside.

## **Hovedkonklusion**

Det vurderes med afsæt i tilsynsmaterialet, herunder bestyrelsens svar på spørgsmålene i tilsynsbrevet for 2021, at Udbetaling Danmark løser opgaverne effektivt samtidig med, at Udbetaling Danmark har fokus på at leve op til de retssikkerhedsmæssige krav og at sikre en god borgerservice.

### **1. Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud**

Udbetaling Danmark administrerer i dag ordninger for mere end 241 mia. årligt til ca. 2,4 millioner ydelsesmodtagere. Hovedparten af ordningerne er økonomiske tilskud og forsørgelsesydelse til borgerne. Udbetaling Danmark revideres af en ekstern revisor, der har afgivet en revisionspåtegning uden forbehold. Prisen per sag (enhedsomkostninger) er faldende på stort set alle sagsområder, da der er foretaget effektiviseringer i driften og effektive IT-løsninger.

### **GDPR og IT-kontroller**

Tilsynet bemærker, at Udbetaling Danmark har fulgt op på en række åbentstående revisionsbemærkninger vedrørende efterlevelse af GDPR-regler hos it-leverandører til International sygesikring og generelle IT-kontroller.

### **2. Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen**

Det vurderes, at retssikkerheden og kvaliteten i sagsbehandlingen generelt er tilfredsstillende. Det kommer bl.a. til udtryk ved at stadfæstelsesprocenten i klagesager hos Ankestyrelsen er på 90 procent, hvilket er højt, og at færre sager er hjemvist eller ændret ift. sidste år. Antallet af sager, hvor Ankestyrelsen udtaler kritik, er derudover faldet markant.

### **Tilpasning af sagsbehandlingsfrister**

Sagsbehandlingstiderne på tværs af centrale ydelsesområder er på et højt niveau og ligger på de fleste områder under den af bestyrelsen fastsatte frist for, hvor lang tid det skal tage at behandle 80-90 procent af ansøgningssagerne. Tilsynet bemærker, at bestyrelsen også fremover bør have fokus på at sagsbehandlingsfristerne løbende tilpasses, så de afspejler den faktuelle sagsbehandlingstid. Bestyrelsen har i brev af 7. december 2022 taget stilling til en tilpasning af sagsbehandlingsfristerne.

### **Remonstrationsprocent**

Remonstrationsprocenten (omgørelse af klagesager hos UDK) er faldet på alle fagområder bortset fra international pension og international Social sikring (IPOS), hvor remonstrationsprocenten er steget. Tilsynet har noteret sig, at bestyrelsen efterfølgende har oplyst, at Udbetaling Danmark har igangsat tiltag i forhold til en løsning. Tilsynet vil fortsat følge udviklingen i det årlige tilsyn.

### **Overholdelse af den lovpligtige 4-ugers genvurderingsfrist**

Der er konstateret et fald i 2021 i overholdelsen af den lovpligtige 4-ugers genvurderingsfrist i klagesager. Årsagen er, at pensionsområdet oplevede en markant stigning i antallet af klagesager i 2021. Bestyrelsen har i 2022 afsat ekstra ressourcer til at få nedbragt beholdningen af klagesager på pension og til at sikre, at genvurderingsfristen på 4-uger kan overholdes i alle klagesager. Tilsynet har anmodet om kvartalsvis afrapportering i 2023 for pensionsområdet med henblik på at følge om bestyrelsens tiltag har den rette effekt.

### **Sagsbehandlingsfejl på pensionsområdet**

Antallet af sager, hvor Ankestyrelsen har udtalt kritik i 2021, er faldet markant. Der er dog udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i hhv. 34 pct. og 33 pct. på sagsområderne national og international pension, hvilket er en betydelig stigning af sager med kritik af sagsbehandlingsfejl på pensionsområdet. Bestyrelsen for Udbetaling Danmark har i 2022 iværksat tiltag for at løse problemet. Tilsynet vil fortsat følge kvaliteten af sagsbehandlingen på pensionsområdet.

### **Webtilgængelighed**

Dette element er ikke en del af det oprindelige tilsynsbrev, men er et opmærksomhedspunkt fra januar 2023. ATP har besluttet at udskyde implementering af webtilgængelighed, herunder Udbetaling Danmarks myndighedsområde. Tilsynet vurderer, at alle borgere skal sikres den samme retssikkerhed og at Udbetaling Danmark derfor bør prioritere implementering af kravene i loven om webtilgængelighed. ATP er ved at udarbejde en plan for implementering af tilgængelighedsstandarder. Tilsynet har bedt om en redegørelse for den videre proces.

## **3. Forbedret borgerservice – digital ydelsesadministration og selvbetjening**

Tilsynet noterer, at borgernes tilfredshed med Udbetaling Danmark er steget de seneste fire år. Tilsynet bemærker, at bestyrelsen fortsat vil arbejde på at højne tilfredsheden på de områder, hvor tilfredsheden er knap så høj.

## **4. Bedre kontrol - forebyggelse af snyd og fejludbetalinger**

Udbetaling Danmarks samlede omkostninger til kontrolindsatsen med udbetaling af sociale ydelser er steget fra 49 mio. i 2020 til 58 mio. i 2021. I samme periode har kontrolprovenuet været stort set uændret sammenlignet med 2020. Tilsynet har opfordret Udbetaling Danmark til at holde fokus på effektivisering og nedbringelse af administrationsomkostningerne i kontrolindsatsen. Bestyrelsen har svaret, at der er igangsat initiativer, der skal konsolidere Udbetaling Danmarks eksisterende kontrolstrategi. Der er i 2021 og 2022 igangsat et arbejde med at analysere samtlige ydelsesområder i Udbetaling Danmark med henblik på at vurdere, om niveauet for kontrol efter implementering af nye fagsystemer er tilfredsstillende. Analysearbejdet fortsætter i 2023 med henblik på at skabe grundlaget for en samlet revideret strategi.